

บทคัดย่อ

การศึกษาวិจัยเรื่อง “ปัญหาการร้องเรียนของกรมราชทัณฑ์” เป็นการศึกษาเฉพาะกรณีเชิงคุณภาพ (Qualitative case study) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสาเหตุของการร้องเรียน ประเภทของการร้องเรียน ปัญหาอุปสรรคความยุ่งยากในการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน และแนวทางในการป้องกันปัญหาการร้องเรียน ใช้วิธีการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารเฉพาะกรณี (case study) จำนวน 24 ราย จากสำนวนการสอบสวนข้อเท็จจริงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Dept interview) ผู้บริหารเรือนจำ และผู้อำนวยการทัณฑสถาน จำนวน 6 ราย และจัดส่งรายงานการศึกษาวิจัยฉบับยกร่างให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อกลั่นกรองตรวจสอบให้ความเห็นเพิ่มเติม เพื่อให้ผลการศึกษามีความถูกต้องชัดเจน มีความสมบูรณ์ของเนื้อหามากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาวิจัยสามารถสรุปประเภทของปัญหาการร้องเรียน สาเหตุการร้องเรียน การแก้ไขการร้องเรียน และแนวทางในการป้องกันการร้องเรียน ดังนี้

1. ประเภทปัญหาการร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารงานเรือนจำ

ผู้ร้องคือ เจ้าหน้าที่เรือนจำ และญาติผู้ต้องขัง

สาเหตุที่ร้องเรียน กรณีที่เป็นเจ้าหน้าที่เรือนจำ เนื่องจากผู้ร้องได้พบเห็นการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ถูกต้องตามระเบียบ แบบแผนของทางราชการ ผู้บริหารมอบหมายหน้าที่ที่ไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ มีการสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่บ่อยเกินไป และมีความขัดแย้งหรือไม่ชอบพอในการกระทำของเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นๆ กรณีที่เป็นญาติผู้ต้องขัง เนื่องจากราคาสินค้าร้านค้าภายในแดนของเรือนจำมีราคาแพง

2. ประเภทปัญหาการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่

ผู้ร้อง คือ ผู้ต้องขัง บุคคลภายนอก ญาติผู้ต้องขัง และประชาชน

สาเหตุที่ร้องเรียน กรณีที่เป็นผู้ต้องขัง ร้องขอความเป็นธรรมจากหน่วยงานภายนอก เพื่อให้ตนเองพ้นจากความผิด และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่รอบคอบในการเบิกจ่ายเงินฝากผู้ต้องขัง ทำให้เงินขาดบัญชี กรณีที่เป็นบุคคลภายนอก ผู้ร้องอาจเป็นผู้ต้องขังหรือเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดความวุ่นวายต่อการบริหารงานเรือนจำหรือมีผลกระทบต่อผู้บัญชาการเรือนจำ

กรณีที่เป็นญาติผู้ต้องขัง ผู้ต้องขังลักลอบเล่นการพนันภายในเรือนจำ และอาจจะถูกข่มขู่จากผู้ต้องขังด้วยกัน หรือเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนรู้เห็นในการเล่นการพนัน จึงเรียกขอเงินจากญาติ เพื่อนำมาจ่ายให้แก่ผู้ต้องขังด้วยกัน หรือเจ้าหน้าที่ กรณีที่เป็นประชาชน เนื่องจากไม่พอใจในความประพฤติของเจ้าหน้าที่เรือนจำซึ่งมีพฤติกรรมดื่มสุรา และเมาสุราอยู่เป็นประจำทุกวัน

3. ประเภทปัญหาการร้องเรียนเกี่ยวกับผู้ต้องขังถูกทำร้ายทางร่างกายและจิตใจ

ผู้ร้อง คือ ผู้ต้องขัง และญาติผู้ต้องขัง

สาเหตุที่ร้องเรียน *กรณีที่เป็นผู้ต้องขัง* เจ้าหน้าที่ลงโทษผู้ต้องขังโดยการตบ ถีบ ด้วยเหตุที่ผู้ต้องขังทะเลาะวิวาทกัน โดยไม่มีการสอบถามสาเหตุซึ่งเป็นการลงโทษที่ไม่ถูกต้องตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ *กรณีที่เป็นญาติผู้ต้องขัง* ผู้ต้องขังไม่ปฏิบัติตามในระเบียบของเรือนจำเจ้าหน้าที่ใช้ไม้เคาะศีรษะและบันท้าย เป็นการลงโทษที่ไม่ถูกต้องตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

4. ประเภทปัญหาการร้องเรียนเกี่ยวกับผู้ต้องขังถูกลงโทษที่ไม่เป็นธรรม

ผู้ร้อง คือ ผู้ต้องขัง และญาติผู้ต้องขัง

สาเหตุที่ร้องเรียน *กรณีที่เป็นผู้ต้องขัง* เจ้าหน้าที่ลงโทษเกินกว่าเหตุ เจ้าหน้าที่มีการลงโทษที่ไม่เป็นธรรม เนื่องจากผู้ต้องขังกระด้างกระเดื่องต่อเจ้าหน้าที่ *กรณีที่เป็นญาติผู้ต้องขัง* ผู้ต้องขังกระทำผิดวินัยถูกลงโทษด้วยการตีขณะที่ผู้ต้องขังอื่นกระทำผิดวินัยกลับไม่ได้รับการลงโทษ

5. ประเภทปัญหาการร้องเรียนเกี่ยวกับการเสียประโยชน์ด้านทัศนคติของผู้ต้องขัง

ผู้ร้อง คือ ผู้ต้องขัง และญาติผู้ต้องขัง

สาเหตุที่ร้องเรียน *กรณีที่เป็นผู้ต้องขัง* เรือนจำไม่ชี้แจงเหตุผลเกี่ยวกับสาเหตุที่ผู้ต้องขังไม่ได้รับพักการลงโทษ เรือนจำส่งตัวผู้ต้องขังซึ่งเป็นผู้ร้องเข้าโรงเรียนวิวัฒน์พลเมืองราชทัณฑ์ แทนการรับประโยชน์ลดวันต้องโทษ โดยไม่ได้ชี้แจงเหตุผล *กรณีที่เป็นญาติผู้ต้องขัง* เนื่องจากญาติผู้ต้องขังไม่พอใจที่ผู้ต้องขังไม่ได้เข้าโรงเรียนวิวัฒน์พลเมืองราชทัณฑ์

การแก้ไขการร้องเรียน เรือนจำควรมีการประชุมชี้แจงเจ้าหน้าที่เรือนจำอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ หลีกเลี่ยงการสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ด้านการเงินและบัญชีบ่อยครั้ง ดำเนินการหาข่าวให้ดี ตรวจสอบสิ่งของพัสดุให้ละเอียดรอบคอบ จัดทำบัญชีผู้ต้องขังคนสำคัญให้มีข้อมูลครบถ้วน ควรมีการปลูกฝังด้านจรรยาบรรณข้าราชการพลเรือนและจรรยาบรรณข้าราชการราชทัณฑ์ ควรมีการชี้แจงเกี่ยวกับระเบียบวินัยของผู้ต้องขังขณะใช้ชีวิตภายในเรือนจำอย่างสม่ำเสมอ

แนวทางป้องกันปัญหาการร้องเรียน ต้องมุ่งที่ปัจจัยหลัก 2 ประการ คือ *ด้านเจ้าหน้าที่* ควรมีการปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ดำเนินชีวิตตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มีการปลูกฝังค่านิยมวัฒนธรรมที่ดีงามให้แก่เจ้าหน้าที่ ผู้บริหารควรเป็นบุคคลต้นแบบให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง *ด้านการบริหารการจัดการ* เรือนจำควรกำหนดวิสัยทัศน์ในการทำงาน โดยเจ้าหน้าที่ในแต่ละฝ่ายเป็นผู้ร่วมคิด ร่วมกำหนดวิสัยทัศน์นั้นๆ จัดให้มีการเรียนรู้ภายในองค์กร มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หรือระหว่าง

เจ้าหน้าที่กับเจ้าหน้าที่ด้วยกัน การเชิญวิทยากรเข้ามาบรรยายให้ความรู้ การค้นหาบุคลากรดีเด่น
ขององค์กรเพื่อเป็นต้นแบบ สร้างแรงจูงใจเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจเจ้าหน้าที่ เช่น การจัด
สวัสดิการ ค่าตอบแทนพิเศษ ฯลฯ เจ้าหน้าที่ทั้งระดับผู้บริหารและระดับผู้บังคับบัญชาควรพบปะ
ผู้ต้องขังอย่างสม่ำเสมอและพึงให้การปฏิบัติต่อผู้ต้องขังตามมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับปฏิบัติกับ
ผู้ต้องขังของสหประชาชาติและหลักสิทธิมนุษยชน